

**Акт
о проведении анкетирования**

«28» сентября 2022 г.

с. Октябрьское

Опрос получателей социальных услуг был осуществлён с 12 сентября 2022 года по 28 сентября 2022 года на основании приказа директора МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» от 12.09.2022 года № 118 «О проведении мониторинга качества предоставления социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания».

В состав комиссии по мониторингу изучения мнения населения, оценке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг отделением срочного социального обслуживания вошли:

Председатель комиссии: Разорвина Е.В. – директор

Члены комиссии: Сычёва О.И. – заместитель директора по общим вопросам,

Наймушина О.А. – юрисконсульт.

В опросе приняли участие получатели муниципальных услуг на добровольной и свободной основе.

Всего в отделении срочного социального обслуживания за 8 месяцев 2022 года было оказано срочных социальных услуг 2001 получателю социальных услуг. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 401 гражданина. При проведении анкетирования опрошено - 405 человек.

Исследуемая муниципальная услуга: оказание срочной адресной помощи.

Изучение мнения населения проведено с учётом профилактики распространения коронавирусной инфекции путём устного телефонного опроса. Анкетирование проводилось по вопросам, регламентированным Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а "О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания".

Всего в анкетировании приняло участие 405 человек, мужчин 96 (24%), женщин 309 (76 %), в соответствии с возрастной градацией:

- в возрасте от 18 до 25 лет – 58 человека (14 %),
- в возрасте от 25 до 35 лет – 72 человек (18 %),
- в возрасте от 35 до 45 лет – 24 человек (6 %),
- в возрасте от 45 до 55 лет – 120 человек (30 %),
- в возрасте от 55 до 65 лет - 131 человека (32 %).

Были получены следующие ответы на вопросы анкеты:

1. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

- впервые 80 (28 %)
- повторно 40 (10 %)
- более двух раз 288 (71 %)

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован (а) 389 (96 %)
- слабо информирован (а) 16 (4 %)
- не информирован (а) 0

3. Из каких источников вы узнали о данном учреждении социального обслуживания?

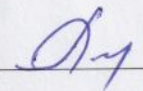
- рассказали родственники, соседи, знакомые – 165 (40 %)
- из газет, радио, телевидения – 64 (16 %)
- из интернета – 64 (16 %)
- от работников Центра – 112 (28 %)

- от сотрудников администрации сельского поселения, района – 0
 - другие источники – 0
4. Какие способы дистанционного взаимодействия вы использовали?
- телефон – 261 (63 %),
 - электронный сервис на сайте центра – 104 (26 %)
 - другое – 40 (11 %)
5. Удовлетворены ли вы благоустройством и содержанием помещений и территории?
- полностью – 404 (99,8 %)
 - частично – 1 (0,2 %).
6. Оцените доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в Центре для инвалидов и получателей услуг:
- полностью 405 (100 %),
 - частично 0,
 - не удовлетворён 0.
7. Были ли затруднения в оформлении документов для получения услуг в Центре:
- да – 0;
 - нет – 405 (100 %).
9. Укажите среднее время ожидания приёма к специалисту Центра при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:
- менее 10 минут – 205 (51 %),
 - от 10 до 20 минут – 200 (49 %),
 - от 20 до 30 минут – 0,
 - более 30 минут – 0.
10. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг:
- да – 405 (100 %),
 - не совсем – 0,
 - нет – 0.
11. Удовлетворяют ли Вас компетентностью персонала при предоставлении услуг:
- да – 404 (99,8 %),
 - не совсем – 1 (0,2 %),
 - нет – 0.
12. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:
- да – 405 (100 %),
 - не совсем – 0,
 - нет – 0.
13. Если Вы участвуете в мероприятиях, проводимых центром, удовлетворены ли Вы их качеством:
- Да – 292 (72 %),
 - Нет – 0,
 - Не участвовал, не могу оценить – 113 (28 %)
14. изменилось ли качество Вашей жизни в положительную сторону после получения социальных услуг в центре:
- да – 210 (52 %),
 - нет – 180 (44 %),
 - не знаю – 15 (4 %).
15. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:
- да 405 (100 %),
 - нет 0,
 - пока не знаю 0.

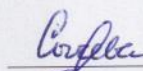
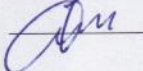
На вопрос: Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых центром социальных услуг: поступили предложения от 41 (10 %) респондентов – чаще оказывать услуги, добавить услуг.

Вывод: 100 % получателей социальных услуг отмечают вежливость и доброжелательность. 100 % опрошенных удовлетворены условиями предоставления услуг, 81 % - получали помощь в отделении повторно, 99,8 % отмечают компетентность сотрудников отделения. Работу отделения срочного социального обслуживания можно считать удовлетворительной.

Председатель комиссии
Директор

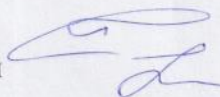
 Разорвина Е.В.

Члены комиссии:
заместитель директора
по общим вопросам
юрисконсульт

 Сычёва О.И.
 Наймушина О.А.

Ознакомлена

Заведующая отделением
срочного социального обслуживания
«28» сентября 2022 г.



С.В. Харламова